Le Département de l'assurance : services administratifs et extérieurs

Edito

Le Département de l'Assurance est composé des services de l'assurance (Assurabilité, Indemnités et Soins de santé), du service Informatique et du réseau de nos 8 centres de services et 13 secrétariats locaux. Il compte plus de 150 employés motivés par un défi permanent : offrir à nos 190.000 membres un service de qualité dans un environnement en perpétuel changement et de plus en plus concurrentiel.

Nous poursuivrons, en 2009 et 2010, nos efforts de formation pour encore faire mieux à l'avenir.

En 2008, notre équipe de direction a finalisé le plan stratégique à 3 ans de notre Mutualité et l'a présenté à l'ensemble des acteurs impliqués : nos administrateurs, nos cadres et l'ensemble du personnel.

Au niveau du département de l'assurance, nous avons alors pu travailler à la mise en œuvre de plusieurs axes de ce plan stratégique :

Amélioration de nos infrastructures

• Nous avons assuré le suivi de la rénovation du plateau du service Soins de Santé : 32 personnes ont dû déménager une première fois dans «l'étage tampon» et une deuxième fois, 4 mois plus tard, pour réintégrer un étage totalement neuf. Cela s'est passé en un minimum de temps (2 heures), afin d'être le plus rapidement possible opérationnels pour nos affiliés. La rénovation du plateau des services Assurabilité et Comptabilité a été entamée fin 2008 également.

• En prévision de la réintégration du service Assurabilité au sein de son étage totalement rénové, nous avons mené en pilote une grosse opération de numérisation des documents papier de ce service. Grâce à un engagement important d'étudiants durant les 3 mois d'été 2008, nous avons scanné les 125.000 dossiers papier de nos membres. Début 2009, le service Assurabilité s'est réinstallé et est effectivement devenu le premier service «sans papier» de l'Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes. Les 5.500 dossiers «invalidité» ont également été scannés et indexés. De même, la numérisation des dossiers médicaux a également été bien entamée en 2008 et devra se poursuivre en 2009.

Actions de fidélisation et de recrutement

• La mise en place, en 2007, de la fonction de coordinatrice promotion et de la plateforme «coordination des actions de recrutement», à laquelle participent activement 6 relais promotion (5 conseillers mutualistes + 1 employé du service Assurabilité) semble déjà porter ses fruits en 2008 sur le solde des mutations, dont la tendance s'inverse progressivement : -148 en 2008
  - par rapport à -700 en 2007 et -937 en 2006,
  - par rapport à un objectif 2008 fixé à -350.

Les deux premiers trimestres 2009 sont déjà très prometteurs également : +130 par rapport à un objectif pour l'année complète de -100.

• Fin 2008, nous avons entamé la récolte de l'ensemble des données nécessaires à l'examen de notre réseau de points de contact, en vue d'une analyse approfondie axe par axe, qui sera menée avec les responsables régionaux en 2009, pour aboutir à une éventuelle extension.

• Nous attendons également, pour fin 2009, l'outil technologique qui nous permettra l'implantation de permanences offrant un service complet en entreprise.

Enfin, je terminerai cet édito par un petit «cocorico» liégeois, grâce aux résultats de l'enquête de satisfaction menée en 2008 par notre Alliance Nationale : par rapport à l'ensemble des Mutualités chrétiennes francophones et germanophone, notre Mutualité a obtenu, sur différents critères relatifs à notre service aux membres (rapidité et qualité des remboursements, qualité des contacts, services et avantages, traitement administratif...), de très bons résultats, et en particulier en ce qui concerne la qualité des services rendus par notre personnel.

Nous en sommes très fiers et nous poursuivrons, en 2009 et 2010, nos efforts de formation pour encore faire mieux à l'avenir.

Joëlle LEHAUT
Directrice du Département de l'Assurance

Les services administratifs

Assurabilité

Personnel

Chef de service : Agnès RIGO
Nombre de personnes employées dans le service : 18 (13,8 ETP)

Missions principales

- La gestion du fichier des membres (y compris ceux dépendant du régime des conventions internationales),
- La gestion des cotisations (Assurance Obligatoire, Assurance Complémentaire, Assurance Libre «Petits Risques» pour indépendants),
- Le contrôle et la prolongation des droits au remboursement des soins de santé,
- Le contrôle et l'ouverture du droit à l'intervention majorée ou au statut OMNIO,
- Le contrôle des revenus pour la détermination du Maximum à Facturer (MAF),

- La gestion des mutations (changement d'organisme assureur) et des transferts (changement au sein des Mutualités chrétiennes),
- La gestion des cartes SIS,
- La gestion de l'Epargne Prénuptiale.

- Depuis 2008,
  - les pensionnés et les veufs -1/3 de carrière ne doivent plus payer de cotisation d'assurance soins de santé.
  - l'intervention majorée est accordée automatiquement (sans contrôle des revenus du ménage), aux enfants reconnus handicapés à 66 % (ou 4 points dans le premier pilier), qu'ils soient bénéficiaires ou non d'allocations familiales majorées.
- Le premier contrôle annuel sur l'ouverture du droit au statut OMNIO a été réalisé. Sur un total de 1.537 dossiers, 5 dossiers avec droits au statut OMNIO ont été retirés.
- Le service a occupé le 5ème étage durant les quatre mois nécessaires pour réaliser les travaux de rénovation du 8ème étage.

Faits marquants

- Le scannage des dossiers membres (environ 125.000 dossiers comportant chacun en moyenne 10 documents) a concentré, entre mai et décembre 2008, beaucoup d'énergie. Quatre équivalents temps plein ont été engagés pour aider le service à réaliser cette tâche importante.
- Au 1er janvier 2008, l'Assurance libre «petits risques indépendants» a été intégrée dans l'Assurance Soins de Santé Indemnités, ce qui a engendré la disparition du service statutaire «petits risques» organisé par Solimut. Les réserves financières de ce service ont été réparties entre les membres qui avaient cotisé continuellement entre le 27-04-2007 (date de parution de la loi au Moniteur) et le 31-12-2007. Au cours du mois de novembre, une première tranche de ces réserves a été remboursée aux membres suivant la proportionnalité du nombre de mois d'affiliation (2,72 € par mois d'affiliation avec un maximum de 489,60 € (180 mois)).

Perspectives 2009

- Réintégration du service dans les locaux rénovés au 8ème étage et dans un environnement «sans papier».
- Remboursement de la 2ème tranche des réserves financières de «l'assurance libre indépendants», aux membres ayant cotisé à celle-ci.
- Installation d'un nouveau programme informatique destiné à :
  - prolonger de manière automatique les droits, des membres, en Assurance Soins de Santé Indemnités,
  - accorder un meilleur suivi aux dossiers des membres non-en-règle.

Indemnités - Juridique
Assurances hospitalisation

Personnel

Chef de service : Michel BODSON
Administration Médecin-Conseil pour l'incapacité de travail : 6 personnes (5,3 ETP)
Incapacité primaire et invalidité : 11 personnes (8,3 ETP)
Contentieux - Accidents : 5 personnes (4,5 ETP)
Assurances hospitalisation : 6 personnes

Missions

Administration Médecin-Conseil

Cette unité reçoit les certificats médicaux d'arrêt de travail, qui sont à la base de l'ouverture du dossier d'indemnisation et de la création du dossier du contrôle médical de l'incapacité de travail. Sur base de cette notification d'incapacité de travail, cette unité effectue les démarches administratives nécessaires pour que les procédures de contrôle et, en finalité, d'octroi des indemnités aboutissent dans les meilleurs délais.

Concrètement, il s'agit d'établir le planning des consultations des Médecins-Conseils, d'inviter le membre à se rendre dans le centre de consultation le plus proche de son lieu de résidence, et d'envoyer les documents de renseignements nécessaires au calcul de l'indemnité à laquelle le membre peut prétendre. Pour l'année, 20.615 «avis d'arrêt de travail» ont été enregistrés.

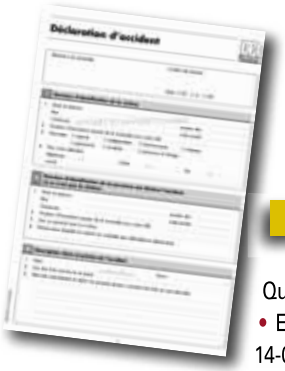
Un autre volet d'activité relève d'avantage d'une fonction de secrétariat médical, puisqu'il s'agit de dactylographier les rapports médicaux et de traiter la correspondance des Médecins-Conseils.

Les décisions des Médecins-Conseils concernant l'incapacité de travail de longue durée sont consignées sous forme de fiches rouges (passage à l'invalidité) ou de fiches vertes (prolongation) et sont destinées au Conseil Médical de l'Invalidité (CMI). Pour l'année, 2.774 fiches ont été dactylographiées.

Indemnités et invalidité

Cette unité octroi les indemnités d'incapacité de travail, d'invalidité, de repos d'accouchement, d'adoption et de paternité. En 2008, 15.285 dossiers ont fait l'objet d'interventions financières soit environ 5 % de plus qu'en 2007.

Un autre volet d'activités concerne :
- l'octroi de l'indemnité funéraire pour les travailleurs actifs ou pensionnés,
- la gestion des dossiers de saisie et de cession introduits par des tiers (articles 1409 et 1410 du code judiciaire).



Contentieux - Accidents

Quatre missions spécifiques sont dévolues au service :
- En application de l'article 136§2 de la loi coordonnée du 14-07-1994, procéder aux récupérations des prestations soins de santé ou indemnités octroyées aux membres à titre provisionnel suite à un accident de droit commun ou du travail ou d'une maladie professionnelle. Les mutualités disposent, en effet, d'une action subrogatoire à l'égard des débiteurs réels pour les prestations de santé. En 2008, 7.011 déclarations d'accident ont été enregistrées dont 1.121 ont fait l'objet de l'ouverture d'un dossier «provisionnel». Le montant des récupérations s'est élevé à 5.096.047 €.
- Procéder à la récupération des remboursements de prestations de santé ou d'indemnités octroyées indûment. En 2008, le total des montants récupérés s'élève à 42.936 € pour les soins de santé et 615.202 € pour les indemnités.
- Gérer les dossiers de recours, introduits à l'encontre de la mutualité, auprès du Tribunal du Travail.
- Donner suite aux rapports établis par le Service de Contrôle Administratif de l'INAMI en vérifiant la pertinence des remarques formulées, en récupérant les paiements indus ou en exécutant des paiements supplétifs.

En 2008, le montant total récupéré s'élève à 21.652 €. La bonne gestion des récupérations influence positivement le montant des frais d'administration octroyés par l'INAMI aux organismes assureurs.

Assurances hospitalisation

La Mutualité chrétienne de Liège propose 3 types d'assurances des soins hospitaliers : la Base, la Globale et la Globale Plus. Le service gère les adhésions, contrôle les cotisations perçues, rembourse les factures d'hospitalisation transmises par les membres. Le service gère également les factures relatives à «l'Hospi Solidaire» (avantage de l'Assurance Complémentaire).

Faits marquants

- Différentes mesures législatives ont été prises pour revaloriser certaines indemnités d'invalidité.
- Depuis mai 2008, scanning et numérisation des certificats d'incapacité de travail et des documents médicaux. Cette façon de faire améliore, par informatique, la communication transversale sur les dossiers membres et supprime les temps dévolus au classement et à l'archivage. Soulignons également les économies produites dans le secteur du matériel de bureau (fardes...). En 2008, environ 5.500 dossiers d'invalidité ont été scannés. Trois étudiants ont été engagés pour aider le service à réaliser ce travail supplémentaire.

Perspectives

- Information par flux électronique de tous les accidents du travail dont nos membres sont victimes. Cette nouvelle procédure aura une incidence significative et positive sur les montants récupérés en soins de santé.
- Scanner tous les dossiers indemnités (feuilles renseignements) avant le traitement du dossier.

Soins de santé

Personnel

Chef de service : Karin PETERS
Nombre de personnes employées dans le service :
26 temps pleins, 3 mi-temps, 3 4/5 temps
32 personnes (29,9 ETP)

Les missions

- Vérification, tarification et introduction des factures relatives aux prestations de soins de santé transmises, dans le cadre du tiers-payant, par les établissements hospitaliers, médecins, paramédicaux, laboratoires...
- Vérification des prestations de soins de santé remboursées par les conseillers mutualistes.
- Tarification des prestations transmises par les conseillers mutualistes et dont le remboursement est centralisé au service Soins de santé.
- Gestion des demandes soumises à l'accord du Médecin-Conseil : soins infirmiers, kiné, orthodontie, rééducation fonctionnelle, appareil auditif, chaussures orthopédiques, médicaments...
- Gestion, dans le cadre du Maximum à Facturer (MAF), des forfaits attribués aux incontinents et aux malades chroniques.

Faits marquants

Médicament

Gardasil® et Cervarix® : Depuis le 01-11-2007 ces vaccins, qui immunisent contre le cancer du col de l'utérus, étaient remboursés aux adolescentes qui, lors de l'administration de la première dose, avaient atteint l'âge de 12 ans mais pas celui de 16 ans. Depuis le 01-12-2008, la tranche d'âge est élargie. En effet, le remboursement est porté de moins de 16 ans à moins de 19 ans.

Maladie Cœliaque

Depuis le 01-01-2008, l'intervention forfaitaire mensuelle de 19 €, allouée aux personnes qui doivent suivre un régime sans gluten, est passée à 38 €.

Forfait de soins (forfait malade chronique)

Une étude, des Mutualités chrétiennes, a montré l'importance des dépenses auxquelles les malades chroniques doivent faire face.

Jusqu'au 31-12-2007, le forfait alloué aux malades chroniques s'élevait à 261,97 € (taux indexé).

Depuis le 01-01-2008, le forfait est :
- doublé soit 523,94 € pour les bénéficiaires qui satisfont au critère «soins à domicile» (min. 3 mois de droit au forfait B ou C),
- majoré de 50 % soit 392,96 € pour les bénéficiaires qui satisfont à un des critères suivants : allocations d'intégration aux personnes handicapées, allocations pour l'aide aux personnes âgées, le droit à l'aide d'une tierce personne.

Logopédie

Des modifications importantes ont été apportées à la nomenclature relative à la logopédie. Parmi celles-ci soulignons que :

- le bilan est considéré comme la totalité des examens nécessaires pour diagnostiquer un trouble et établir un plan de traitement. Afin de réaliser ce bilan, le logopède peut attester un maximum de 5 séances de bilan.
- le nombre maximal de séances est maintenant déterminé par pathologie (trouble) sur une période ininterrompue de 2, 3 ou 4 ans. Auparavant, le nombre de séances était calculé par semaine ou par mois.

Maximum à Facturer

Depuis début septembre 2008, nous incluons, lors de chaque hospitalisation, le statut du Maximum à Facturer (MAF) dans le message électronique (Carenet) échangé entre l'établissement hospitalier et l'organisme assureur.
L'hôpital est informé du fait que le patient a atteint ou non le plafond du compteur MAF correspondant à sa catégorie de revenu.
Si le plafond est atteint, l'hôpital adressera l'entièreté de sa facture directement à l'organisme assureur.
Concrètement, cela signifie que le patient ne doit plus avancer le montant des tickets modérateurs (souvent très élevés lors d'une hospitalisation) et attendre plusieurs semaines le remboursement par le MAF.

Implants

Depuis le 1er juin 2008, les conditions d'âge et d'indice de masse corporelle (BMI) ont été élargies (anneaux gastriques, by-pass...).

Divers

Au cours de l'année 2008, suite à la rénovation du 9ème étage, le service a connu deux déménagements successifs. Chaque collaborateur du service a participé à un «stage d'observation» d'une journée qui consistait à faire découvrir la complexité et les contraintes du travail de conseillers mutualistes.

Perspectives 2009

- Le trajet de soins :

Le trajet de soins a pour objectif une prise en charge structurée des soins pour les patients atteints d'une affection chronique et pour lesquels des soins complexes sont nécessaires. Il s'agit d'un engagement entre trois acteurs (le patient, son médecin généraliste et son médecin spécialiste) sous forme d'un contrat soumis au respect de certaines règles. Ce contrat donne droit au remboursement complet des consultations chez les deux médecins concernés.
A partir du 01-04-2009, le trajet de soins est prévu pour les patients atteints de diabète sucré de type II ou d'insuffisance rénale chronique.

- FINNEW :

A partir du 1er mars, une nouvelle application comptable (FINNEW) sera fonctionnelle. FINNEW influencera aussi certaines procédures de travail du service Soins de santé.

- Programmation de rencontres avec les établissements hospitaliers de notre région.

Les services extérieurs

Notre mutualité exerce ses activités dans les communes des arrondissements de Liège, Huy et Waremme et est structurée en huit secteurs :

Ourthe-Amblève, Fléron, Huy, Waremme, Basse-Meuse, Liège, Ans et Seraing.

Pour optimiser la gestion de ces secteurs, 5 axes géographiques ont été définis.

L'administration et l'animation de chaque axe est supervisée par un responsable régional.

Ce ne sont pas moins de 81 conseillers (soit 71,4 ETP) qui sont répartis dans les huit centres de services et les treize secrétariats locaux répartis sur notre territoire mutualiste. Une centaine de boîtes aux lettres vertes sont aussi à la disposition des membres qui souhaitent traiter par correspondance.

Missions principales

Dans le cadre de l'Assurance Obligatoire Soins de santé, nos conseillers mutualistes se portent garants du remboursement des prestations de santé pour les prestations des médecins, des dentistes ou des paramédicaux ainsi que le remboursement des prestations relatives aux services organisés dans le cadre de notre Assurance Complémentaire. Les conseillers veillent également à la bonne application des règlements en matière d'assurabilité notamment en ce qui concerne l'inscription des nouveaux membres, le payement des cotisations, le maintien des droits...

Les conseillers mutualistes assurent également l'information, la guidance et l'assistance des membres afin de veiller à l'accès à des soins de qualité pour chacun.

Pour soutenir le processus de démocratisation et redynamiser le tissu mutualiste local, chaque responsable régional et le président du secteur réunissent en «comité de secteur» les administrateurs de la Mutualité, les élus à l'Assemblée générale et les membres engagés dans l'action mutualiste. Ces réunions, qui généralement ont lieu trimestriellement, sont l'occasion d'informer et de débattre des orientations mutualistes sur des sujets tels que la santé, le bien-être, les services et avantages de l'Assurance Complémentaire, la pertinence de notre présence lors de certaines manifestations locales, mais aussi pour donner un avis pour préparer l'Assemblée générale de la Mutualité, celle de Solimut ou de l'Alliance nationale.

Faits marquants

- Ouverture, le 17 octobre, du nouveau centre de services de Huy. A cette occasion une journée «portes ouvertes» fut organisée sur le thème du bien-être au quotidien. Pour rendre cette journée dynamique et accueillante, les mouvements de la Mutualité ainsi qu'Infor Santé furent conviés à participer à cet événement.
- Rénovation du secrétariat local d'Oupeye.
- Déménagement du bureau du Longdoz en raison des travaux d'aménagement du nouveau complexe.
- Réorganisation, en 3 zones, du Centre de services du XX Août soit une zone de conseil direct, une zone téléphonie et une zone Mutex.
- Organisation de réunions d'informations à destination des personnes en incapacité de travail de longue durée.
- Participation, en collaboration avec la CSC, aux animations d'informations sur la Sécurité Sociale qui se sont déroulées dans le cadre des classes Mode d'emploi qui s'adressent essentiellement aux jeunes qui terminent le secondaire.
- Différentes réunions ont eu pour thème les axes stratégiques de notre Mutualité, l'intégration de l'Assurance Libre pour Indépendant dans l'Assurance Obligatoire Soins de santé Indemnités, l'aide et les soins à domicile, les assurances hospitalisations...
- Participation à différents événements tels que : 12-24 heures vélo à Wégimont, Retrouvailles, Papi'on, Babydays, premier salon de la santé à Oupeye...
- Actions publicitaires : par exemple distribution de vareuses avec le logo de Réflexe Santé à l'équipe de basket féminine de Blegny (évoluant en 3ème nationale).
- Participation des responsables régionaux aux réunions du MOC (comité régional et comité fédéral).

Perspectives

- Participation aux événements tels que Retrouvailles, Babydays, 12-24 Heures Vélo de Wégimont (week-end des 19 et 20-09-2009) et Papi'on.
- Participation à des actions de recrutement de nouveaux membres.
- Etudes, par axe, sur les éventuelles possibilités d'extension du réseau mutualiste.
- Organisation de réunions communes avec les conseillers mutualistes et le service Social autour des thèmes suivants : le fonds social allocations aux personnes handicapées... sans oublier les réunions avec les personnes malades de longue durée.
- Participation à la semaine de l'Europe : «L'Europe, ses enjeux face à la santé, face au travail». Plusieurs écoles seront accueillies à la Maison des Travailleurs de Seraing.
- Ouverture d'un nouveau centre de services à Ans-Station.
- Réorganisation de l'accueil place du XX Août.

Le département socio-éducatif

Edito

Pour le département socio-éducatif, comme pour l'ensemble des acteurs mutualistes, 2008 aura été marquée par la mise en œuvre des axes stratégiques qui ont fait l'objet d'une présentation à l'Assemblée générale du personnel par Rudolphe BASTIN au mois de janvier. Pour ce qui concerne le socio-éducatif, les axes se déclinent principalement autour de trois grands chapitres : le renforcement des synergies entre la mutualité et les mouvements, la politique «vacances» de ceux-ci et enfin la création d'un secteur Domicile au sein du service Social. A travers ces objectifs, des projets et initiatives nouvelles ont vu le jour, comme, par exemple, le transfert de toutes activités de type «Domicile» vers le service Social, ou encore le démarrage d'une dynamique de réflexion sur les vacances à partir des 3 mouvements, le tout coordonné par la mutualité. Le secteur de la promotion de la santé n'a pas été en reste puisqu'Infor Santé a mené tout au long de l'année une grande opération de sensibilisation au concept «Réflexe Santé» à travers les «52 Réflexes Santé»; ceux-ci ont distillé auprès du personnel, semaine après semaine, des conseils ou des bonnes pratiques en matière d'alimentation ou d'activité physique. Infor Santé fut également très actif au sein du festival ImagéSanté, ce qui a permis à la mutualité de se positionner comme acteur incontournable dans le paysage socio-sanitaire liégeois. Les perspectives 2009 du département s'annoncent tout aussi prometteuses : le démarrage d'un nouveau chef de service aux MSSE, Samuel Dufranne, la poursuite des actions entreprises et le développement de nouvelles dans le cadre des axes stratégiques, tant au service Social qu'aux MSSE, constituent autant de défis pour un département qui tient plus que jamais à assumer sa place et son rôle dans la plus-value sociale que la mutualité représente vis-à-vis de la concurrence.

Jean-Pierre MAILLEUX
Directeur du Département Socio-éducatif et Médico-social

Mouvements et Services Socio-éducatifs

Personnel

Chef de service : Guy LARUELLE
Nombre de personnes employées : 27 (22,40 ETP) **dont cellule Vacances :** 3 employés (2,5 ETP)

Missions principales

Le service «Mouvements et Services Socio-éducatifs» coordonne l'action des trois mouvements de la Mutualité chrétienne (Jeunesse & Santé, Altéo, UCP) et favorise leur dynamique associative. Il met en œuvre les accords de collaboration qui lient les mouvements et la mutualité. Il organise les vacances mutualistes, en cohérence avec les objectifs de la mutualité et des mouvements.

Le service a donc une identité unique, grâce à cette mixité forte alliant, au quotidien, à la fois la dimension de volontariat chère à notre Mutualité et le souci de la qualité du service rendu.

Faits marquants

2008 a vécu la naissance d'un chantier d'envergure : redonner corps à la politique «vacances» de la mutualité et des mouvements. Aussi, à l'initiative du Comité de Pilotage socio-éducatif national, chaque régionale a mis sur pied une commission vacances. La synthèse des travaux des différentes commissions est effectuée au sein de la commission régionale «mutu» dont les principaux acteurs sont des volontaires, des permanents et/ou des directeurs du département socio-éducatif. Il en va de même au niveau national.

Désignation en octobre 2008 de Samuel DUFRANNE (ancien responsable de la formation au secrétariat général de Jeunesse & Santé) en vue du remplacement de Guy LARUELLE qui partira en prépension début 2009. Samuel entrera officiellement en fonction le 1er janvier 2009.

Perspectives

Rénovation de l'étage

Un espace accueil-rencontre permettra de recevoir, dans de bonnes conditions, les volontaires des 3 mouvements.

Projets communs

- Rédaction par chaque mouvement, dans la perspective des élections régionales et européennes, d'un mémorandum. Ces notes permettront de développer des projets convergents.
- Nouveau programme de gestion des membres et des activités.
- Implémentation en 2009 d'un logiciel de gestion visant à renforcer notre service aux membres.

ALTEO Régionale de Liège, Huy, Waremme

Personnel

Chef de service : Guy LARUELLE
Responsable de la Régionale : Karl HEUSE
Nombre de personnes employées dans le mouvement : 10 (6 ETP, 1 4/5 ETP, 3 1/2 ETP)

Missions principales

Comme mouvement social d'inspiration chrétienne, uni à la Mutualité chrétienne par un accord de collaboration, Altéo :

- associe les personnes malades, handicapées, invalides et valides au projet social ;
- est un lieu d'accueil, de reconnaissance, d'expression, de rencontres, de loisirs, d'échanges, d'intégration.

- participe à la construction d'un tissu social.
- est un mouvement :
  - d'information et de promotion de la santé et du bien-être.
  - d'éducation permanente qui associe, forme et favorise la participation active en son sein et au sein de la société.
  - qui défend ses membres, les représente et promotionne l'engagement volontaire. Au niveau régional, Altéo, en plus de nombreux groupes de travail, de réflexion et d'action, a créé 23 groupes locaux qui rassemblent des centaines de personnes fragilisées par le handicap ou la maladie et des personnes valides.

Grâce à l'engagement de plus de 500 volontaires, Altéo a également mis sur pied 8 équipes de solidarités locales qui ont accompli plus de 21.000 missions, a organisé pendant 3 semaines une plaine spécifique pour les enfants polyhandicapés et valides ainsi que, tout au long de l'année, de nombreux séjours de vacances et des excursions.
Altéo, interpelle régulièrement le monde politique notamment en matière de mobilité, d'aménagement du territoire, d'emploi et mène également des actions de visibilité sur les activités sportives adaptées, les ateliers créatifs, les formations...

Faits marquants

Communication

Dès le début 2008, campagne de communication autour de notre nouveau nom.

Les membres

Nous sommes la seule régionale à augmenter le nombre de membres et ce à raison de 3,45 %.

Partenariats

AWIPH : Altéo devient un vrai "partenaire privilégié" de l'AWIPH. A ce titre, il participe notamment à des programmes de formations de l'AWIPH mais aussi aux commissions subrégionales de coordination de Liège et de Huy-Waremme.

CAP48

Altéo et la Mutualité chrétienne co-animent, avec Solidaris, l'opération CAP48. C'est à ce titre qu'Altéo a été reçu dans le chalet aux couleurs de CAP48 érigé pour la circonstance en plein centre de Liège. Altéo a pu présenter son projet social et sensibiliser le public aux difficultés que peuvent rencontrer les personnes en situation de handicap.

Mutualité chrétienne de Liège

Tout au long de l'année, nous avons renforcé nos collaborations et augmenté la visibilité des liens qui nous unissent.

Offre de loisirs et sports adaptés

Excursions d'un jour et séjours de vacances

Nombreuses activités : à titre d'exemple, citons le séjour «aux Francofolies de Spa» qui a rencontré un grand succès. La grande majorité des vacanciers étaient nés dans les années 70 et 80 et n'étaient pas encore membres Altéo.

Plaine de jeux

En 2008, Altéo a organisé deux plaines de jeux pour enfants et adolescents handicapés. La première a eu lieu en juillet et la secondes pendant les vacances de Noël. 88 enfants et adolescents polyhandicapés et valides âgés de 6 à 21 ans ont été réunis. Quatre enfants sans handicap ont participé activement aux divers ateliers proposés. Les enfants avaient également la possibilité de s'exprimer par le biais d'activités créatives (bricolages), artistiques (éveil musical) et physiques (sports, jeux de groupe...), d'excursions. 30 jeunes volontaires assuraient l'encadrement et l'accompagnement des jeunes. Tous poursuivaient le même objectif : «l'intégration, le bien-être et la sécurité» des enfants et adolescents.

Sport

8 membres, voiturés et valides, ont participé aux «10 km de Liège», jogging organisé chaque année par les pompiers de Liège.

Mobilité

L'accessibilité et la mobilité sont des préoccupations majeures du mouvement. Ces problématiques sont analysées et discutées, en groupe régional, dans les commissions décentralisées ou dans un collectif d'associations liégeoises pour lequel Altéo assure l'animation. Les différentes commissions évaluent notamment les mesures prises pour améliorer l'accessibilité dans les lieux publics (stade du Standard, Francofolies...).

De nombreuses actions de terrain concrétisent les travaux des différentes commissions :

- citons, entre autres, la participation de nombreux membres d'Altéo à l'action de revendication, sur l'augmentation des moyens financiers à consacrer au transport de porte à porte en véhicule adapté, qui a eu lieu à Namur le 28 avril.
- l'interpellation de l'autorité communale liégeoise au sujet de l'encombrement des trottoirs par les étals et les terrasses.

Sensibilisations et actions de visibilité

- Sensibilisation au handicap dans les écoles : Un groupe de volontaires valides et moins valides animé par une professionnelle a proposé différents ateliers aux enfants des écoles (Saint-Louis à Huy, Donceel...).

Les objectifs sont :

- offrir aux enfants la possibilité d'acquérir un regard nouveau et différent sur la personne atteinte d'un handicap physique, sensoriel ou d'une déficience intellectuelle,
- dédramatiser le handicap en permettant aux enfants d'exprimer leurs craintes, leur ressenti...,
- sensibiliser les enfants aux

difficultés rencontrées par les personnes handicapées dans leur déplacement et leur intégration dans la société,

- démontrer que la personne handicapée a des atouts, des capacités à mettre au service de la société,
- créer des espaces de rencontres et d'échanges entre les enfants et les personnes handicapées.

- Présentation du Mouvement aux invalides de la Mutualité chrétienne : cette présentation a lieu deux fois par an, à l'initiative du service Social de l'Axe Haute-Meuse.
- Actions de visibilité et de sensibilisation large public :
  - Salon «Vert Bleu Soleil»,
  - Salon Autonomies à Liège,
  - Retrouvailles,
  - Le village des associations de la commune de Waremme,
  - Salon «Vital Sport»,
  - Campagne CAP48,
  - Journée européenne de la personne handicapée organisée par l'AWIPH.

Communication et médias

Nous nous sommes rapprochés des communicateurs de la Mutualité chrétienne et avons établi des contacts réguliers avec les médias (En Marche, Intranet, Multimédia, Maison de la Presse...). Nombres d'articles ont été diffusés via la presse (la presse locale écrite, radio...).

Perspectives

- Mieux communiquer avec le public «sédentaire» pour l'encourager à participer aux activités notamment celles relatives à l'éducation permanente.
- Développer un plan d'actions, pour les 2 années avenir, concernant :
  - le recrutement et la fidélisation des membres,
  - la visibilité du mouvement,
  - le soutien au réseau local.
- Associer le mouvement aux actions de la mutualité et plus particulièrement celles du service Infor Santé.
- Assurer notre représentation au CA de «Relieh» (plate-forme répit domicile et groupe de travail formations).
- Participer à différents salons (Volontariat, Vacances, Retrouvailles).
- Augmenter le volume d'activités.
- Mobiliser les groupes de travail sur les réflexions à mener dans le cadre élections régionales de 2009.
- Programmer des actions spécifiques sur la mobilité.
- Mener, avec la Mutualité, des actions de visibilité et de sensibilisation au handicap.
- Etablir le programme des excursions et des séjours de vacances et organiser une plaine de jeux de 3 semaines pour enfants handicapés ou valides.
- Augmenter le nombre de membres et recruter de nouveaux volontaires.

Jeunesse & Santé Liège

Personnel

Chef de service : Guy LARUELLE
Responsable régionale : Yannick DE GRAAFF
Nombre de personnes employées dans le mouvement : 7 (2 ETP, 2 4/5 ETP, 3 ½ ETP)

Missions principales

Jeunesse & Santé, est le mouvement social de la Mutualité chrétienne, qui rassemble les jeunes. Constituée en ASBL, Jeunesse & Santé a pour objectif la promotion de la santé auprès des jeunes par :

- l'organisation d'activités de loisirs à destination des enfants et des jeunes,
- la formation d'animateurs,
- la promotion de la prévention et de l'éducation à la santé au travers de l'ensemble des activités,
- la valorisation des intérêts des jeunes dans le domaine de la Sécurité Sociale.

Faits marquants

Présidence

Les mandats de Benoît ROUSSEAU et Vinciane PAPY, respectivement Président et Vice-présidente, ont pris fin en septembre.

Week-end mouvement

La quatrième édition du WE a été organisé par les volontaires dans le but de :

- partager des moments de convivialité et de rencontre avec les nouveaux animateurs,
- renforcer la dynamique de mouvement.

Plaines et sections

Elargissement de l'offre et succès rencontré. Grâce à la plaine de Seraing, des activités mensuelles pourront être envisagées sur cette région.

Journée interfédé

«J&S Crazy Games Day» : 232 jeunes ont pu découvrir la ville de Liège au travers de diverses activités (tir à l'arc, bowling, kayak sur la dérivation, spéléobox, cuistax, babyfoot géant). La journée s'est achevée par un repas convivial. Cette activité a permis de renforcer les liens entre les animateurs des régionales de Wallonie et de Bruxelles.

Séjours de vacances

	2006	2007	2008
7-13 ans	575	545	548
Handicapés	24	29	21
14 ans	172	178	173
15-18 ans	118	139	144
TOTAL	889	891	886

Pour les 7-13 ans, les séjours sont toujours bien accueillis par les jeunes. Une enquête de satisfaction a mis en évidence une grande satisfaction des parents et des enfants tant sur la qualité de l'offre que sur l'attractivité des prix ou le suivi administratif.

Pour les 15-18 ans, progression constante du nombre d'inscriptions. L'attractivité des activités et les changements des lieux de séjours semblent intéresser les jeunes. Les 2 nouvelles destinations proposées aux 15-18 ans ont remporté un vif succès.

NB : une réduction a été accordée aux bénéficiaires d'une intervention majorée inscrits dans un séjour 7-13 ou 14 ans. Cette réduction a concerné 154 vacanciers soit 17 % de l'ensemble de ceux-ci.

Plaines

11 semaines de plaines (10 en 2007) ont été organisées, soit 2 semaines à Pâques et 9 semaines pendant l'été. Celles-ci ont été fréquentées par 598 enfants, soit en moyenne 55 enfants par semaine.

Animation

Les animations de nos 9 sections locales sont organisées en club et par tranche d'âge :

- les P'tits mousses (3-5 ans)
- les Galopins (5-11 ans)
- les Aventuriers (11-14 ans)

- De nombreuses activités à thème sont proposées (goolfy, bricolage de Noël, Halloween, kayak, randonnées, jeux de pistes...). La santé et le sport sont également mis à l'honneur avec des activités patinoires, VTT, escalade, «mangeons sainement»...
- Les 9 sections locales ont animé 52 clubs d'un jour auxquels 1.099 enfants ont participé.

- 1.247 familles ont demandé à être informées régulièrement sur les activités proposées. Cette demande est en forte progression.
- 26 enfants ont participé aux 2 WE organisés.
- 263 enfants et 51 animateurs sont partis découvrir la magie d'EuroDisney.
- 200 personnes sont contactées régulièrement pour les activités réservées aux moins valides.

Formations

- 54 jeunes se sont inscrits aux formations d'animateurs en décembre 2008.
- 14 jeunes ont participé à la formation coordinateur «centre de vacances».

La promotion à la santé

3 axes ont été développés :

Action formation

Organisation du module «Techniques d'animation» présenté dans le programme du CERES (Centre d'enseignement et de recherche pour l'environnement et la santé - ULg). Durant 4 demi-journées, les stagiaires ont découvert et pratiqué les techniques d'animation.

Action Service

L'alimentation, les loisirs actifs, la gestion du stress, l'hygiène sont au cœur des préoccupations de J&S. C'est en collaboration avec le service «Infor Santé» de la mutualité, que différentes actions ont été menées :

- «Et toi, tu manges quoi ? Petits débats entre ados», lors de la manifestation ImagéSanté à l'ULg.
- Gargouilli : dans les écoles de Ramioul et Comblain.
- «Starting bloque» : kit de conseils pour ton blocus collaborations avec le service Infor Jeunes hutois.

• Le PSE (rue Trappé) et différentes écoles nous ont sollicités pour les aider à sensibiliser les jeunes à adopter une attitude responsable et autonome en matière d'hygiène corporelle et dentaire.

Action mouvement

• Promotion de la sécurité routière : équipement adapté pour l'ensemble de nos ballades pédestres et cyclistes (casques vélo, chasubles...).
• Outil-thèque «Santé» : ressource incontournable pour les activités mises sur pied par nos volontaires.
• Achat d'une «batterie de cuisine» grâce au soutien financier de la Fondation Roi Baudouin.

L'information des jeunes en matière de Sécurité Sociale

Les liens qui unissent la CSC et la Mutualité ont permis d'organiser les deux traditionnelles semaines d'animations «Mode d'Emploi» (soit 8 journées complètes). Quinze écoles se sont inscrites et 800 élèves ont participé aux activités. Le canevas de formations pour approcher ce public cible se composait d'une saynète d'introduction, d'animations sur les thèmes de la Sécurité Sociale, démarches FOREm, jobs d'étudiants, vacances jeunes etc. Enfin les jeunes ont visionné une séquence sur l'entretien d'embauche et appris à rédiger un «curriculum vitæ» avec l'aide du service Jeunes Emploi Formation (JEF).

Les professeurs et les élèves ont évalué positivement le contenu des différentes animations et la pertinence des informations reçues.

De nombreuses brochures ont été distribuées (écoles, lors d'événements, dans le réseau...) :

• + 4.500 exemplaires des brochures «Mutu, mode d'emploi» et «18 ans et après, mode d'emploi».
• 3.000 exemplaires de la nouvelle brochure «Bientôt chez moi».

Mouvement

• Publication régulière du périodique de J&S «La Rumeur».
• Les rendez-vous traditionnels qui sont l'occasion de joindre l'utile à l'agréable : WE Retrouvailles, le remerciement des animateurs...
• 8 nouveaux responsables de section ont été élus lors de l'Assemblée régionale.

Perspectives

• Les vacances : les adolescents restent le public cible. La recherche d'un prix préférentiel BIM et OMNIO pour les 15-18 ans est à l'étude. Enfin, pour l'été 2009, un nouveau séjour sera proposé.
• Les plaines de jeux : maintien de l'offre.
• Les animations locales : développement de nouvelles activités dans la région de Seraing.
• La communication : lancement de nouvelles campagnes publicitaires.
• Site internet : création d'un calendrier interactif.
• Poursuivre et intensifier les collaborations avec Infor Santé, le PSE (rue Trappé) et le service Infor Jeunes hutois.
• Proposer de nouveaux outils d'animation.
• Attribution des mandats de Président et Vice-président.

UCP, mouvement social des aînés

Personnel

Chef de service : Guy LARUELLE
Responsable de la Régionale : Stéphanie NOIRHOMME
Nombre de personnes employées : 4 (3 ETP, 1 ½ ETP)

Missions

L'UCP est le mouvement social d'éducation permanente des aînés. Un accord de collaboration scelle son engagement à la Mutualité chrétienne. L'objectif principal de celui-ci est de développer, pour les membres mutualistes chrétiens âgés, une politique générale du 3ème âge face aux problèmes de santé au sens large causés par la vieillesse, l'allongement de la vie et l'évolution démographique.
Les activités sont développées sur le territoire de la Communauté française et s'adressent aussi aux aînés fragilisés, aux décideurs politiques et plus largement au monde associatif.
L'UCP milite pour l'engagement citoyen des aînés, pour l'action collective pour plus de justice sociale, pour le maintien du lien social, pour la défense des droits, pour la lutte contre la discrimination et pour la promotion de la santé globale. En plus des activités de loisirs (sportives, culturelles, formations, rencontres...) et des vacances, l'UCP organise des campagnes d'information, des sondages, des conférences, des ateliers, des animations et formations thématiques.
Outre les nombreuses activités organisées chaque semaine (150 clubs sportifs, culturels et amicales sur la région liégeoise répartis en 9 secteurs), l'UCP organise, au niveau local et au niveau régional, des activités ponctuelles et des actions thématiques.

Faits marquants

Les volontaires

Suite à la nouvelle loi sur le volontariat, l'UCP a organisé des sessions d'informations sur la nouvelle législation et a établi une convention cadre qui précise notamment les droits, devoirs et attentes respectifs. L'UCP a également organisé des formations destinées à faire connaître les différents secteurs et activités de l'UCP.

Création d'un cyber-club UCP à Liège

Attentif au développement des nouvelles technologies et aux inégalités que celles-ci peuvent engendrer, l'UCP a la volonté de :
• réduire la fracture numérique,
• lutter contre l'exclusion sociale,
• participer à «l'alphabétisation numérique» des aînés.

C'est dans ce contexte qu'est né le cyber-club avec :
- des cours structurés et adaptés au «+50» (initiation, traitement de textes, Internet...),
- des ateliers de perfectionnement mais aussi d'aide et de soutien aux débutants,
- des animations ponctuelles (conférences, animations...).

Le club est ouvert 4 journées par semaine et fréquenté hebdomadairement par une cinquantaine de personnes.

Nouvelles commissions

Commission «Vacances»

Ce groupe de travail a pour but de redéfinir l'objectif politique des vacances UCP et de vérifier que celui-ci soit en adéquation avec les objectifs et missions de la mutualité et du mouvement particulièrement en termes d'accessibilité.

Commission «Sports»

Ce groupe de travail est l'interface entre les instances nationales de Sports Séniors et les instances régionales pour ce qui a trait aux activités ou clubs sportifs de l'UCP. Cette commission a également comme mission de préparer une journée sportive régionale, regroupant les clubs et groupements sportifs, qui se déroulera en juin 2009.

Participation à la fête de l'Internet

Un grand succès auprès des aînés ! Le groupe «Nouvelles Technologies» de Liège a proposé le programme suivant : Cyber-conférences, Picasa, Google, Vista, Internet Explorer, Classer ses fichiers et portes ouvertes dans différents clubs.

Assemblée d'information sur «Logement - Hébergement»

Le logement des personnes âgées occupe aujourd'hui une place centrale dans les préoccupations de notre société. De plus en plus de personnes âgées souhaitent rester à la maison et veulent explorer les solutions qui leur garantissent plus d'autonomie.

Programme de l'Assemblée :
- Une alternative à l'hébergement : présentation d'un projet de création de «petites unités de vie» en Wallonie (Madame WIJNEN, asbl l'Alternative),
- L'offre «Domicile» de la Mutualité chrétienne (par Jean-Pierre MAILLEUX, MC Liège),
- Présentation de la commission «Lieux de vie» de l'UCP (M. GENGLER, Président de la Commission fédérale UCP «Lieux de vie»),
- Débat - Questions-réponses.

Afin de toucher le plus grand nombre, l'UCP a édité des «Permis de Bien Vieillir» accompagnés d'une note explicitant notre action. Ces documents ont été distribués lors de l'Assemblée.

Portes Ouvertes d'un secteur UCP

Le 13 septembre 2008, le secteur de Huy a organisé sa première «Portes Ouvertes».
Au programme :
- conférence sur les économies d'énergie, sur la mémoire et sur l'étiquetage alimentaire,
- démonstrations de yoga et d'aquarelle,
- panneaux de photos de toutes les activités,
- stand de renseignements sur l'UCP,
- atelier informatique,
- bar et mini-restauration.

Vacances +50

L'UCP a organisé 21 séjours de vacances dans différents pays : Belgique, France, Pays-Bas, Grèce, Pérou... et 986 personnes, dont 765 mutualistes chrétiens ont participé aux séjours (311 en Belgique et 675 à l'étranger).

Village des Vacances

Plus de 500 personnes ont participé, à Ans, au «Village des Vacances». Lors de ces deux traditionnelles journées réservées à la promotion des vacances été, pas moins de 280 personnes ont eu l'occasion de réserver leur séjour.

Les événements liégeois

Comme chaque année, l'UCP a présenté ses activités au grand public lors du salon «Papi'on» et à «Retrouvailles». Elle a aussi apporté sa contribution à la réalisation de la «Semaine de la Santé», sur la gestion du stress, organisée par la ville de Liège. Et enfin, elle a participé à la «semaine de la Mobilité» avec des activités qui visaient à :
- faire découvrir des moyens de déplacement alternatifs,
- sensibiliser les conducteurs aux risques encourus par les usagers faibles sur la voie publique. Des tracts ont été distribués aux automobilistes arrêtés aux feux rouges ainsi qu'aux passants.

Action Village Elections

Dans la perspective des élections régionales, le cahier de revendications de l'UCP a été élaboré avec la précieuse collaboration des responsables de clubs UCP. Des animations-débats ont eu lieu et les acteurs ont été réunis en séance plénière le 10 septembre 2008.

Perspectives

- Poursuivre l'effort de reconstruction, de dynamisation et de positionnement du mouvement dans l'environnement social, politique et culturel.
- Développer les activités formatives, éducatives, culturelles, sportives...
- Améliorer la visibilité du mouvement.

Service Social - Pensions - Domicile

Personnel

Chef de service : Olivier LOESENBORGH
Nombre de personnes employées dans le service : 27 (23,1 ETP)

Service Social

Missions principales

Le service Social a pour particularité d'être à la fois un service social mutualiste et un centre de services subsidié et agréé par la Région wallonne. Son champ d'activités s'inscrit dans le domaine de la santé. Le service Social octroie des aides, diffuse de l'information, réalise des guidances ou des accompagnements en matière de recherche des droits. Attentif aux inégalités sociales et sanitaires, il réserve une attention particulière aux plus vulnérables : les personnes malades, handicapées et/ou en incapacité de travail.

Faits marquants

• En 2008, la Mutualité a notamment inscrit, dans la définition des axes stratégiques, sa volonté de renforcer les services «du domicile» en intégrant, au sein du service Social, le service location de matériel sanitaire (Solival), le service Transports des malades, la Télé-biovigilance (Vitatel), les aides techniques et les conseils pour l'aménagement du domicile (Solival Wallonie-Bruxelles). Ce nouveau modèle organisationnel contribuera à valoriser une offre de services forte et intégrée pour ce qui concerne tous les services d'aides au maintien ou au retour à domicile.

• L'exercice 2008 permet d'identifier 23.200 heures de prestations.

- Pas moins de 6.061 dossiers ont été constitués soit 5.732 pour nos membres et 329 pour des non-membres. Ces dossiers ont nécessité plus ou moins 20.000 contacts avec l'usager dont 6.719 en permanence et 2.629 à son domicile. Le pool du service Social comptabilise quelques 3.000 contacts téléphoniques avec les prestataires de soins, les hôpitaux et autres institutions.
- Nos assistants sociaux ont informé 830 affiliés en incapacité de travail et 1.518 affiliés malades depuis plus d'un an.
- Différentes réunions d'informations destinées aux personnes en rupture de droits sociaux et/ou fragilisées par la maladie ont été organisées soit :
- 15 réunions d'informations sur différents thèmes tels que la Sécurité Sociale, les allocations de handicap, l'accès aux soins de qualité, les aides à domicile... ont rassemblé environ 400 personnes.
- 14 réunions d'informations menées conjointement avec le Médecin-Conseil, le conseiller mutualiste ont rassemblé 400 affiliés dans différentes régions (Liège, Huy, Seraing, Ans, Waremme et Aywaille)
- 22 réunions d'informations/formations sur différentes législations (assurance soins de santé indemnités, maladies professionnelles...) ont rassemblé 550 professionnels du réseau social liégeois (CPAS, équipes sociales d'établissements hospitaliers, relais santé...). Le partenariat avec la Défense des Membres s'est décliné en 2008 autour de 23 dossiers dont les matières étaient les allocations de handicap (21) et l'aide sociale des CPAS (2).

• La réorganisation du service en fonction des modifications intervenues dans l'effectif : un départ en prépension, 2 crédits-temps mi-temps plus de 50 ans et l'engagement de 2 nouveaux collègues

Perspectives

• Organigramme : mise en place d'un nouveau staff suite au départ en prépension de l'adjointe du service Social.
• Poursuite et évaluation du module de formation pour le CHC.
• Les services du domicile : construire des projets transversaux et renforcer la complémentarité des métiers.

Pensions

Missions principales

A l'approche de la fin de carrière de nos membres, le service Pensions apporte l'aide administrative utile dans la gestion de dossiers souvent complexes (législations multiples, carrières variées, interprétations des nouvelles lois). Il assure également la fonction de médiateur auprès des organismes officiels, il effectue les calculs prévisionnels et conseille les membres lors d'éventuelles propositions de fin de carrière (pension anticipée, crédit-temps...).

Faits marquants

• Le service a comptabilisé 1.719 demandes de renseignements.
• 689 personnes ont été reçues en permanence.
• Les principales questions avaient trait à différentes législations : régime salariés (336), indépendants (11), secteur public (19), pensions de survie (46), pensions étrangères (62), pensions mixtes belges (144), GRAPA (53) ainsi que les allocations de handicap.
• L'exploitation d'un nouveau logiciel pour le calcul des pensions.

Perspectives

- Accroissement des collaborations avec le service Indemnités afin de mieux gérer les dossiers des membres bénéficiaires d'une pension de survie et qui peuvent prétendre, sous certaines conditions, à l'octroi d'indemnités de maladie.
- Elaboration d'un kit pension en partenariat avec l'UCP et Infor Santé.

Services du domicile

C'est sous cette appellation que sont regroupés les services de l'Assurance Complémentaire suivants :

Transport des malades

Missions principales

- La MCLg (via Solimut) assure un remboursement substantiel des frais de transport urgent.
- La MCLg organise le transport non urgent :
  - avec l'aide de 200 volontaires (recrutés, formés et encadrés par Altéo dans le cadre de l'accord de collaboration qui lie le mouvement et la Mutualité),
  - avec la Croix-Rouge (liée par convention à notre Mutualité).
- Le service veille à :
  - informer les membres, les partenaires (Aide & Soins à Domicile...) et les prestataires (hôpitaux...),
  - appliquer les règles imposées par Solimut, l'Assurance Complémentaire de notre Mutualité ou par l'Assurance Obligatoire Soins de Santé et Indemnités, pour le remboursement des prestations,
  - faire respecter, par les sociétés d'ambulances, les législations relatives aux transports urgents et non urgents,
  - rembourser les frais de déplacement en voiture ou en ambulances privées pour autant que ceux-ci répondent aux critères définis par Solimut ou par l'Assurance Complémentaire ou par l'Assurance Obligatoire Soins de Santé et Indemnités.

Faits marquants

- 1.915 personnes ont été transportées par 204 volontaires. Ceux-ci ont parcouru 1.249.630 km.
- 22 membres ont bénéficié de la nouvelle mesure fixant, pour le transport effectué par les volontaires, la quote-part financière maximale, à charge du membre, à 200 € par année et par bénéficiaire.
- Les transports effectués par la Croix-Rouge ont augmenté de 5,2 % et l'on constate de nettes améliorations dans la qualité et l'organisation de ceux-ci.
- Le renforcement de la visibilité de nos services auprès des travailleurs sociaux des établissements hospitaliers liégeois.

Convalescence

Missions principales

Le service propose, aux membres souffrant d'affections aiguës ou chroniques, un séjour dans une maison de convalescence. L'intervention financière de l'Assurance Complémentaire est importante (de 25,10 € à 54,10 € sur le prix de la journée d'entretien).

Faits marquants

- 776 demandes de convalescence ont été enregistrées. 65 % d'entre elles ont été transmises par les hôpitaux.
- 93 % des demandes de séjours concernaient Spa-Nivezé en raison notamment de sa capacité d'accueillir les malades chroniques.
- Les plus de 70 ans représentent 75 % du public bénéficiaire du service Convalescence.
- La location de matériel sanitaire (Solival).

Solival, Service de location de matériel sanitaire

Mission principale

Prêter du matériel sanitaire pour rendre plus autonome les personnes atteintes d'un handicap ou d'une maladie physique.

Faits marquants

- Augmentation constante des locations de «chambres de malades». La location des lits électriques a désormais la faveur du public.
- Acquisition d'un nouveau modèle de tire-lait, identique à celui utilisé dans les maternités. Celui-ci est apprécié de nos membres et rencontre un grand succès.

Télé-assistance

Mission principale

C'est un service d'assistance à distance des personnes qui relie un abonné chez lui à un réseau de personnes désignées et aux services d'urgence.

Faits marquants

1.556 dossiers ont été introduits auprès de la centrale VITATEL soit une augmentation de ceux-ci de 21,8 %.

Aménagement du domicile

Missions principales

L'ASBL Solival Wallonie-Bruxelles apporte des solutions permettant l'amélioration de l'autonomie et de la qualité de vie de la personne dans son environnement quotidien : conseils, recherche et promotion

des aides techniques, étude de l'adaptation du domicile (cuisine, salle de bains, escaliers...) de personnes malades, âgées ou handicapées.

Faits marquants

- Engagement, en région liégeoise, d'une ergothérapeute (contrat ½ temps) pour assurer les missions de Solival Wallonie-Bruxelles.
- Après une période de formation de 4 mois, 51 dossiers ont déjà été introduits.

Perspectives

- Poursuivre l'intégration des services du domicile.
- Mieux structurer et accentuer la communication sur le nouveau service.
- Accentuer la coordination interne et externe (formation/information).
- Développer des nouveaux projets pour la location du matériel sanitaire.
- Renforcer la complémentarité des métiers mutualistes et ceux de l'aide et de soins à domicile.
- Valoriser le service Convalescence.
- Créer des lieux de concertations entre la Mutualité et Aide & Soins à Domicile.

Infor Santé

Personnel

Responsable : Françoise DELENS
Nombre de personnes employées dans le service :
2 (1 ETP +1 ½ ETP)

Missions

Infor Santé est le service de promotion de la santé de la Mutualité chrétienne. Inscrit dans le champ de la santé, et en conformité avec la loi sur les Mutualités, le service promeut le bien-être physique, psychique et social. Dès lors, il réalise des actions locales de promotion de la santé qui visent notamment à réduire les inégalités sanitaires et sociales, construit des programmes pédagogiques à destination des enseignants ou des professionnels du secteur éducatif et diffuse de dépliants d'informations relatifs à la santé.

Faits marquants

Mes 52 Réflexes Santé !

Hebdomadairement depuis janvier 2008, des conseils santé ont été envoyés au personnel de la Mutualité, pour manger moins et bouger plus. Ces conseils ont été accompagnés d'actions telles que déjeuner sain, proposition de crudités sur le temps de midi, corbeilles de fruits, séances de yoga...

Saparlipapote

C'est en fonction de l'importance des résultats de l'action de stimulation du langage dans les écoles, que la Mutualité proposa , en 2008 aux volontaires engagés dans le projet, de constituer l'ASBL Saparlipapote et de la soutenir financièrement et structurellement. Celle-ci fut constituée le 1er juillet 2008 et la présidence est assurée par Nicole ELIAS, ancienne responsable du service Infor Santé.

Envie de passer à la casserole ? La cuisine pour les pas trop forts !

Ce nouveau livre de recettes culinaires à destination des 18-25 ans a remporté un vif succès dans toutes les régions. Plus de 2.000 jeunes de la région liégeoise ont reçu ce livre.

Gargouilli : les petits explorateurs des saveurs !

Avec le concours d'écoles intéressées, promotion de l'alimentation saine par une animation ludique rassemblant enseignants, parents et enfants.

ImagéSanté

Festival International du film de santé de Liège, qui présentait sa 8ème édition. Organisé par le CHU de Liège, la Province et l'ULg, il ne compte pas moins de 150 films projetés en compétition, 3 journées de retransmission d'opération en direct, 6 soirées évènementielles, 5 journées de tables-rondes et 5 journées consacrées aux étudiants, avec des ateliers pédagogiques.

En 2008, le festival fut soutenu par 4 mutualités liégeoises, dont la Mutualité chrétienne. Infor Santé, en collaboration avec Jeunesse & Santé y a proposé 6 ateliers sur l'alimentation (Gargouilli et ali-ados) et la mise en ménage (Bientôt chez moi : mode d'emploi). Il a aussi fait partie d'un jury spécifique des mutualités avec pour objectif de primer un film de promotion de la santé. «Le sexe, c'est la santé», film mêlant humour, science et relations humaines a ainsi remporté tous les suffrages et est actuellement diffusé sur un DVD reprenant 8 des films primés dans les différentes sessions.

Promotion de la santé et inégalités sociales de santé

Le Centre Liégeois de Promotion de la Santé (CLPS) a mis la précarité sociale au cœur de ses préoccupations. C'est en rassemblant un grand nombre d'acteurs de la santé et du social, dont notre Mutualité, qu'un cahier de recommandations, à destination principale des professionnels et les acteurs politiques, a pu être élaboré. La Mutualité chrétienne de Liège s'est impliquée de manière active dans la dynamique, en participant aux groupes de travail ainsi qu'au comité de pilotage et en apportant son expertise en matière de promotion de la santé et de soins de santé.

Perspectives

• Et toi tu manges quoi ? Petits débats entre ados

Dossier pédagogique, concernant les 14-18 ans, qui permettra aux enseignants, animateurs et éducateurs d'aborder l'alimentation en partant des représentations des jeunes, et en encourageant l'esprit critique par rapport à leurs choix alimentaires.

• Réflexe Santé

- Organisation d'une journée d'activités sportives pour le personnel de la Mutualité et leur famille ainsi que pour les volontaires des mouvements
- Développement d'actions en partenariat avec la FRSEL (Fédération Royale Sportive de l'Enseignement Libre) qui devraient permettre de sensibiliser, dans les écoles, des centaines d'enfants aux bienfaits d'une activité physique et d'une alimentation saine.

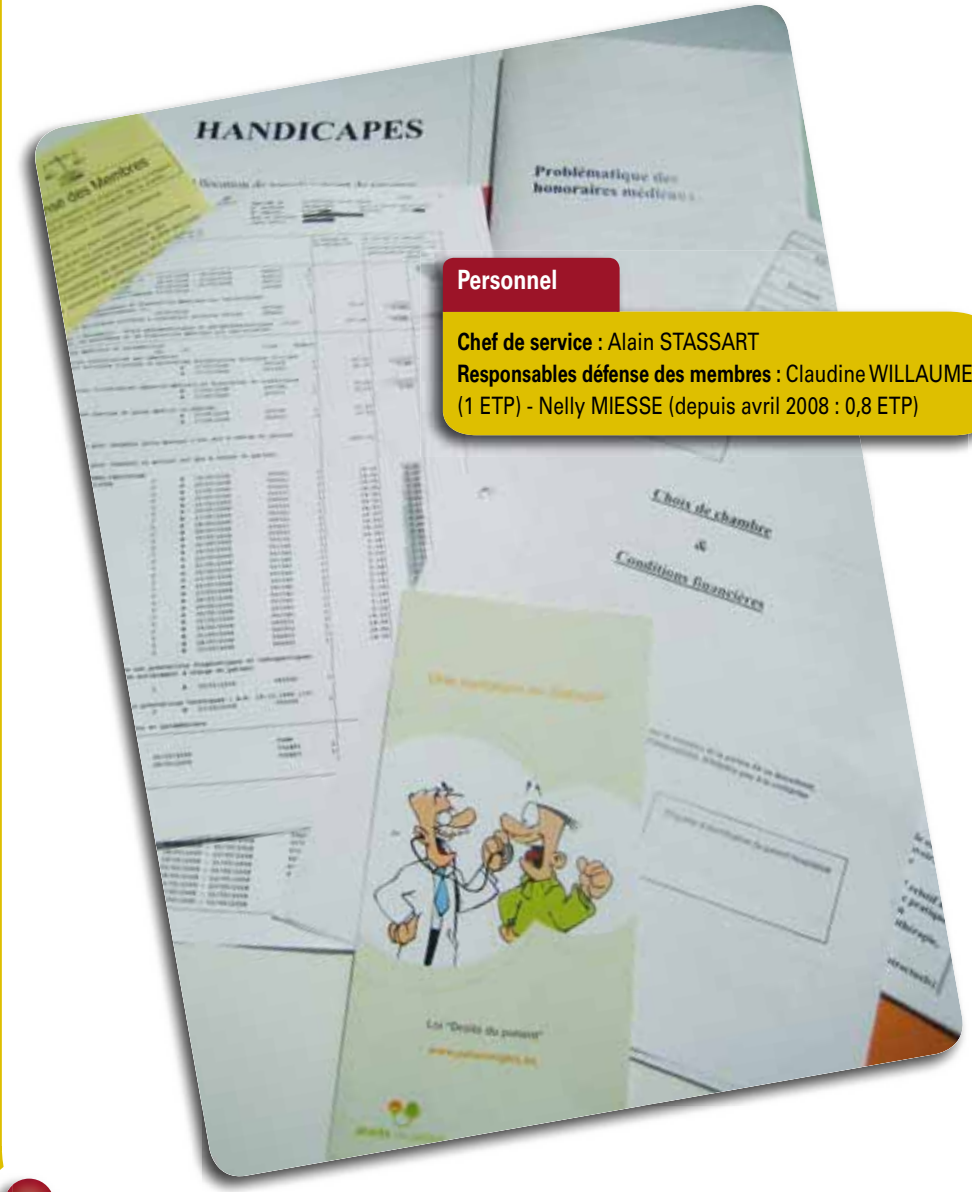
• Gargouilli : les petits explorateurs des saveurs !

Poursuite du projet en 2009.

• Inégalités sociales de santé

Implication accrue dans les travaux du Centre Liégeois de Promotion à la Santé (CLPS).

La défense des membres



Personnel

Chef de service : Alain STASSART
Responsables défense des membres : Claudine WILLAUME (1 ETP) - Nelly MIESSE (depuis avril 2008 : 0,8 ETP)

Missions

Défendre les intérêts de nos membres par l'organisation d'un service d'assistance juridique individualisé (consultations juridiques, avis médical pour certains dossiers, assistance en justice) dans :

- la réparation des dommages physiques et moraux par les assurances (tiers responsable),
- les litiges avec les prestataires et les établissements de soins : respect de la législation, des réglementations et conventions,
- les plaintes pour accidents thérapeutiques,
- les matières relatives à la législation sociale au sens large,
- les contestations de décisions du Ministère des Affaires Sociales, de l'AWIPH, des caisses d'allocations familiales, des CPAS,
- les accidents de travail et maladies professionnelles à titre résiduaire.

Défendre collectivement les intérêts de nos membres pour des problèmes récurrents en matière de facturation de soins de santé ou concernant des principes que nous entendons politiquement défendre de manière collective.

Faits marquants

Engagement d'une nouvelle collaboratrice

En avril 2008, Nelly MIESSE a intégré le service Défense des Membres. Cet engagement était nécessaire compte tenu de la croissance importante du nombre de dossiers. Il se situe dans une perspective de développement et d'amélioration de la qualité du service, même si l'année 2008 constitue avant tout une année de formation.

Augmentation du nombre de dossiers

C'est essentiellement la croissance des dossiers relatifs aux contestations d'honoraires médicaux qui marque l'année 2008. Déjà observée en 2007, les problèmes soulevés par les factures hospitalières et particulièrement ceux relatifs aux suppléments d'honoraires et de chambre pour les «patients protégés» (BIM, malades chroniques, personnes qui ont droit à une intervention pour matériel d'incontinence et celles qui reçoivent une intervention palliative ou sont admises dans un service de soins palliatifs), sont à l'origine d'un nombre important de nouveaux dossiers, en collaboration avec Solimut.

Evolution des dossiers DM

	2004	2005	2006	2007	2008
01 - Allocations familiales	4	2	2	-	-
02 - MAS - AWIPH	53	28	33	50	39
03 - Factures hospitalisation	89	57	98	228	275
04 - Honoraires médicaux et paramédicaux	65	38	60	114	241
05 - Responsabilité médicale	85	58	77	95	90
06 - Divers (ambulances, paramédicaux...)	37	15	44	47	49
07 - Fonds maladies professionnelles	5	1	1	5	2
08 - Relation malade-soignant	10	2	8	10	33
09 - INAMI	10	1	-	2	-
10 - Assurances	48	42	49	43	41
11 - Accidents de travail	41	30	39	22	34
12 - CPAS	6	1	13	8	10
13 - INASTI	-	-	1	-	-
14 - Tiers responsable	16	9	8	5	13
15 - Ombudsman	11	3	-	-	2
Totaux généraux	480	287	433	629	829

Le tableau repris ci-dessus est cependant très réducteur du volume d'activités engendré par le service Défense des Membres, car à ces chiffres, il convient d'ajouter la gestion journalière des dossiers qui étaient déjà en cours avant l'année 2008 et qui n'étaient toujours pas clôturés au 31-12-2008. Ainsi, la Défense des Membres, c'est aussi près de 1.000 dossiers toujours actifs (susceptibles de générer du travail parfois conséquent) et 170 rendez-vous avec les membres en permanence.

Commissions régionale et nationale - plate-forme GIST

En ce qui concerne l'approche collective de la Défense des Membres, celle-ci est a priori une approche qui doit relever autant des structures régionales et nationales, d'où l'importance de l'existence et du bon fonctionnement des Commissions qui ont été instaurées au niveau régional et au niveau national.

La commission régionale francophone s'est réunie à 4 reprises et la cellule nationale à 4 reprises également au cours de l'année 2008. Les principales problématiques qui ont été traitées au niveau national sont les suivantes : les droits des patients (médiation hospitalière, formation, folder, travaux de la commission fédérale), la législation «no fault» (accidents thérapeutiques) la coronographie, la facturation de la chirurgie robotique, les suppléments d'honoraires en milieu hospitalier, l'enregistrement des dossiers DM via CRM et la convention médico-mutualiste. Au mois de mars, Steven DE KONINCK a été nommé secrétaire de la cellule nationale.

En sus des problématiques répertoriées ci-dessus, les réunions de la commission régionale ont principalement abordé les collaborations avec Solimut, les patients protégés, les procédures de travail via CRM et l'application du principe de territorialité pour les Mutualités Chrétiennes francophones en matière de sécurité tarifaire (dossiers collectifs). Depuis le mois d'avril, la présidence de la commission est assurée par Catherine PLAINCHAMP.

D'autres problématiques plus spécifiques ont aussi été traitées de manière collective au sein de la de la plate-forme GIST (gestion intégrée de sécurité tarifaire) créée en mars 2005 au sein de notre mutualité.

La mise en place d'une telle plate-forme se justifie par le fait que la sécurité tarifaire concerne de nombreux acteurs au sein de chaque mutualité et «qu'une gestion efficace des problèmes de sécurité tarifaire ne peut se faire que par le biais d'une gestion intégrée». Elle est présidée par Alain STASSART et composée comme suit : Joëlle LEHAUT, Bernadette CORNELIS, Karin PETERS, Joëlle GRESSE, Anne-Marie MERENNE et Claudine WILLAUME.

Perspectives

- L'amélioration de la qualité du service.
- L'augmentation de la visibilité tant interne qu'externe (formations, intranet, stagiaires, journée d'études, rencontres d'ASBL...).
- L'adaptation du service à la nouvelle législation de la «responsabilité sans faute» pour les accidents thérapeutiques.